

Leistungsbeschreibung & Preismodell — Kyvento

Anbieter: Thomas Jäger (Einzelunternehmen), Schönberger Str. 29, 61476 Kronberg im Taunus

info@kyvento.com · Tel. 06173 932879

Stand: August 2026 · Version 1.3

Gilt in Verbindung mit unseren AGB und unserem AVV.

Diese Leistungsbeschreibung („LB“) beschreibt die wesentlichen Features, Leistungsgegenstände und Preise, die wir mit der Software „Kyvento“ in Erfüllung des SaaS-Vertrages gegenüber unseren Kunden erbringen. Wir entwickeln Kyvento kontinuierlich weiter; die LB kann um neue Funktionen erweitert werden, der hier beschriebene Funktionsumfang wird dabei nicht einseitig reduziert.

1. Überblick

Kyvento ist eine cloudbasierte B2B-Software, mit der Software-Unternehmen ihre Abo-Geschäfte abrechnen: Bestellstrecke, automatische Rechnungen inkl. E-Rechnung, Zahlungseinzug, Mahnwesen und Endkunden-Portal in einer Plattform. Zielgruppe sind Geschäftskunden im DACH-Raum; deren Endkunden nutzen Checkout und Portal.

1.1 Funktionsumfang

Abo- & Vertragsverwaltung

- Tarife, Laufzeiten, kostenlose Testphasen, Upgrades/Downgrades mit tagesgenauer Verrechnung, Pausen, Kündigung zum Periodenende oder sofort
- Flexible Abrechnungsintervalle, Einrichtungsgebühren, Add-on-Bündelung, verbrauchsbaasierte Abrechnung (Usage)

Kundengewinnung & Checkout

- Individuell anpassbare Online-Bestellstrecke (Hosted Checkout) mit mehrstufigem Checkout, Add-ons, Live-Preisberechnung und Rabattcodes
- White-Label-Betrieb: eigenes Design des Kunden, auf Wunsch unter Custom-Domain des Kunden
- Optionale Einbindung externer Kunden-Skripte auf Checkout/Hosted Pages (z. B. Analytics, Chat-Widget) mit technischen Schutzmaßnahmen

Billing & Payments

- Automatische Rechnungsstellung als PDF inkl. E-Rechnung (XRechnung/ZUGFeRD), Gutschrift/Storno
- Korrekte Steuerlogik (Inland/EU/Drittland, Reverse Charge, OSS) und USt-IdNr.-Validierung (VIES)
- Zahlungsabwicklung über die vom Kunden angebotenen Zahlungsdienstleister (Stripe, Unzer/SEPA, PayPal) inkl. wiederkehrendem Einzug und Fehlschlag-Behandlung — auf Basis eigener PSP-Verträge des Kunden
- Mahnwesen (konfigurierbare Stufen, automatischer Versand), optional physischer Briefversand über Dienstleister (gegen gesonderte Vergütung je Sendung, siehe Ziff. 2)
- Angebote und Auftragsbestätigungen (vorgelagerte Belegkette)
- DATEV-Export, CSV-Exporte, GoBD-konforme Archivierung, Audit-Trail

Endkunden-Portal

- Self-Service für die Endkunden unserer Kunden: Rechnungen, Zahlungsarten, Vertragsübersicht
- Gesetzlicher Kündigungsbutton (§ 312k BGB) und Widerrufsbutton (§ 356a BGB) als eingebaute Funktionen
- Zugang per Magic-Link (ohne eigenes Passwort)

Automation & Integration

- Versionierte REST-API mit tarifabhängigen Rate-Limits, Webhooks mit Retry-Strategie
- Import/Export für Kunden, Zahlungen, Rechnungen und Abos

DSGVO-Werkzeuge

- Datenexport als Self-Service (Art. 20 DSGVO), Lösch-/Anonymisierungs-Workflows für Endkundendaten (Art. 17 DSGVO) inkl. PSP-Token-Löschung, Retention-Regeln (gesetzliche Aufbewahrung vs. Löschung)

Keine KI-Funktionen: Kyvento bindet keine KI-Dienste in das Produkt ein; es werden keine Kundendaten an KI-Anbieter übermittelt.

1.2 Mindestanforderungen an die IT-Systeme des Nutzers

Die Nutzung von Kyvento setzt voraus: einen aktuellen Chromium-basierten Webbrowser (z. B. Google Chrome, Microsoft Edge), eine stabile Internetverbindung sowie eine gültige E-Mail-Adresse. Andere moderne Browser (z. B. Firefox, Safari) funktionieren in der Regel, werden von uns jedoch nicht vollumfänglich getestet. Eine Software-Installation ist nicht erforderlich.

1.3 Besitz der Inhalte

Alle Inhalte und Daten, die vom Kunden oder seinen Nutzern in Kyvento importiert oder erfasst werden, bleiben im Eigentum des Kunden.

2. Preismodell

Alle Preise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Jedes Paket enthält eine bestimmte Anzahl aktiver Abos; bei Überschreitung fällt pro zusätzlichem aktiven Abo ein fester Aufpreis an.

Tarif	Preis/Monat	Aktive Abos inkl.	Aufpreis je weiterem Abo	Nutzer-Konten inkl.	API-Limit	Support
Starter	99 €	150	0,90 €	3	30 req/min	E-Mail & Ticket
Growth	199 €	500	0,60 €	5	100 req/min	E-Mail & Ticket
Pro	499 €	1.400	0,40 €	10	280 req/min	E-Mail & Ticket
Scale	899 €	3.000	0,20 €	10	600 req/min	E-Mail & Ticket
Custom	ab 1.100 €	ab 6.000	bis 0,18 €	individuell	individuell	E-Mail & Ticket

Alle Tarife enthalten den vollen Funktionsumfang inkl. Mahnwesen, die in der Tabelle genannte Anzahl an Mitarbeiter-Nutzer-Konten sowie eine **kostenlose 14-tägige Testphase** ab Registrierung. Weitere Nutzer-Konten über das enthaltene Kontingent hinaus sind durch Wechsel in einen höheren Tarif oder individuelle Vereinbarung möglich. In der Testphase steht der volle Funktionsumfang zur Verfügung; zum Schutz vor Missbrauch ist lediglich der Versand von Belegen und Benachrichtigungen auf die eigenen, im Account hinterlegten Empfängeradressen beschränkt (kein Versand an externe Endkunden). Der optionale physische Briefversand steht in der Testphase nicht zur Verfügung.

Vertragslaufzeit & Kündigung

- **Monatliche Zahlweise:** keine Mindestlaufzeit — jederzeit kündbar zum Ende des laufenden Abrechnungsmonats.
- **Jährliche Zahlweise:** 12 Monate Laufzeit zum Preis von **10 Monatsraten** („2 Monate geschenkt“, z. B. Growth 1.990 € statt 2.388 €/Jahr). Verlängerung um jeweils weitere 12 Monate, sofern nicht gekündigt wird — die Kündigung ist **jederzeit mit Wirkung zum Ende der jeweiligen Laufzeit** möglich.

Early-Access-Angebot: 50 % Rabatt auf den Regelpreis in den ersten 3 Monaten, danach Regelpreis.

Abrechnung & Zahlung: Abrechnung monatlich bzw. jährlich im Voraus; Zahlung per Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift. Abweichende Zahlweisen (z. B. Zahlung auf Rechnung) nur nach individueller Vereinbarung im SaaS-Vertrag.

Physischer Briefversand (optional, z. B. für Mahnungen und Rechnungen): gesonderte Vergütung je Sendung: **1,05 € je Brief (erste Seite) zzgl. 0,15 € je weiterer Seite** (Standardbrief, Farbdruck; Preise zzgl. USt.).

Zahlungsdienstleister für Endkunden-Zahlungen: Die Zahlungsdienstleister für die Zahlungen der Endkunden (z. B. Stripe, Unzer, PayPal) bindet der Kunde in eigener Beauftragung und auf Grundlage eigener Verträge mit den jeweiligen Anbietern ein; sie sind keine Unterauftragnehmer von Kyvento. Anfallende Entgelte dieser Anbieter rechnet der Kunde direkt mit ihnen ab.

Zusatzleistungen/Dienstleistungen (z. B. Einrichtung, Datenimporte/-migrationen, Onboarding-Unterstützung, kundenspezifische Anpassungen, Schulungen, Beratung): nach Aufwand zu einem Stundensatz von **140 € zzgl. USt.**, sofern im Einzelfall keine abweichende Vergütung (z. B. Pauschale) vereinbart ist. Beauftragung erfolgt vorab per individueller Vereinbarung über Leistungsinhalt und Umfang.

3. Funktionsliste mit Datenschutz-Angaben

Die folgende Übersicht zeigt je Funktion den Zweck, die verarbeiteten personenbezogenen Daten (pbD) und den ggf. dahinterstehenden Dienstleister. (Verweis-Ziel der Datenschutzerklärung.)

Funktion	Zweck	Verarbeitete pbD	Dienstleister
Registrierung/Login (Kundenkonto)	Konto-Einrichtung, Authentifizierung (optional 2FA/Passkey)	Name, E-Mail, Passwort-Hash, IP, Login-Zeitpunkte	— (eigene Infrastruktur, Hosting: Hetzner ¹)

Funktion	Zweck	Verarbeitete pbD	Dienstleister
Nutzer- & Rollenverwaltung	Mitarbeiter-Zugänge des Kunden	Name, E-Mail, Rolle	—
Abo-/Vertragsverwaltung	Verwaltung der Endkunden-Abos (im Kundenauftrag, AVV)	Stammdaten, Kontaktdaten, Vertragsdaten der Endkunden	—
Hosted Checkout	Bestellstrecke für Endkunden (im Kundenauftrag)	Bestelldaten, Stammdaten, Zahlungsmittel-Token (keine vollständigen Kartendaten)	PSP des Kunden ²
Rechnungsstellung/E-Rechnung	Rechnungen, Gutschriften, Storni (im Kundenauftrag)	Rechnungsdaten der Endkunden	—
Zahlungsabwicklung	Zahlungseinzug über PSPs (im Kundenauftrag)	Zahlungsdaten, Token	PSP des Kunden ²
Mahnwesen	Forderungsmanagement (im Kundenauftrag)	Name, Anschrift, Forderungsdaten	— (läuft vollständig in Kyvento)
Optionaler Briefversand (z. B. Mahnungen, Rechnungen)	Postalische Zustellung von Dokumenten (im Kundenauftrag)	Name, Anschrift, Briefinhalt	Versanddienstleister Binect GmbH, Brunnenweg 17, 64331 Weiterstadt (nur bei Aktivierung; gesonderte Vergütung je Sendung)
Endkunden-Portal	Self-Service für Endkunden (im Kundenauftrag)	Vertrags-/Rechnungsdaten, E-Mail (Magic-Link)	—
Transaktionale E-Mails	Rechnungs-, Zahlungs-, Mahn- und Systemmails	E-Mail, Mail-Inhalte	Mailjet ³ (EU); alternativ kundeneigener Mail-Server (SPF/DKIM-geprüft)
REST-API & Webhooks	Integration in Kundensysteme	Ereignisdaten zu Endkunden	Empfänger = der Kunde selbst
DATEV-/CSV-Export, GoBD-Archiv, Audit-Trail	Buchhaltung, Nachvollziehbarkeit	Beleg- und Änderungsdaten	—
Support-Tickets	Support-Anfragen inkl. Datei-Anhängen (Virensan)	Account-Kontext, Inhalte, Anhänge	—
DSGVO-Werkzeuge	Export/Löschung/Anonymisierung	betroffene Endkundendaten	—

Funktion	Zweck	Verarbeitete pbD	Dienstleister
Fehler-Monitoring	Technische Stabilität (self-hosted Sentry)	im Fehlerfall technische Daten inkl. IP	— (kein externer Empfänger)

¹ Hosting: Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen; Verarbeitung in EU/EWR (Falkenstein/DE, Backups Helsinki/FI). ² Zahlungsdienstleister auf Basis eigener Verträge des Kunden: Stripe Payments Europe Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irland (Kartenzahlungen u. a.) · Unser E-Com GmbH, Vangerowstraße 18, 69115 Heidelberg (SEPA-Lastschrift; BaFin Reg.-Nr. 122914) · PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22–24 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg. ³ E-Mail-Versand: Mailjet SAS, 43, Rue de Dunkerque, 75010 Paris (Sinch-Gruppe); Speicherung in EU-Rechenzentren, kein Öffnungs-/Klick-Tracking.

4. Administration

4.1 Backup & Disaster Recovery

Automatisierte, verschlüsselte Backups (AES-256) mit räumlich getrennter Off-site-Speicherung (EU/EWR); die Datenbank nutzt kontinuierliche Transaktionslog-Archivierung (Point-in-Time-Recovery). Wiederherstellungsprozesse werden durch regelmäßige, dokumentierte Restore-Tests geprüft.

4.2 Datenlöschung

Endkundendaten können vom Kunden über die eingebauten Lösch-/Anonymisierungs-Workflows entfernt werden (inkl. PSP-Token-Löschung); gesetzliche Aufbewahrungspflichten (z. B. GoBD) werden über Retention-Regeln abgebildet. Datenexport steht als Self-Service zur Verfügung.

5. Informationssicherheit

- **Datenstandort:** Rechenzentren der Hetzner Online GmbH, Falkenstein/Deutschland (Produktion) und Helsinki/Finnland (ausschließlich Backups); Verarbeitung ausschließlich in EU/EWR; Rechenzentren nach ISO/IEC 27001 zertifiziert (Angabe des Hosters).
- **Transportverschlüsselung:** sämtliche Verbindungen ausschließlich über TLS/HTTPS.
- **Verschlüsselung:** Backups AES-256-verschlüsselt; Passwörter als bcrypt-Hash; verschlüsselte Ablage sensibler Zugangs-Tokens.
- **Mandantentrennung:** strikte Trennung der Kundendaten auf Datenbankebene (Row-Level Security).
- **Zugriffsschutz:** rollenbasierte Berechtigungen (RBAC), optionale Zwei-Faktor-Authentifizierung und WebAuthn/Passkeys, Protokollierung sicherheits- und abrechnungsrelevanter Vorgänge (Audit-Trail).
- **Datenminimierung bei Zahlungsdaten:** keine vollständigen Kartennummern im System — ausschließlich Token und letzte vier Stellen; vollständige Kartendaten liegen nur beim Zahlungsdienstleister.

Details regeln der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) und dessen Anlage „Technische und organisatorische Maßnahmen“.

6. Service Level

6.1 Wartung und Wartungszeiten

Wartungs- und Pflegearbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (werktags 9–17 Uhr) durchgeführt und, soweit sie zu einer Unterbrechung führen, vorab angekündigt. Angekündigte Wartungsfenster betragen bis zu 5 Stunden monatlich und fließen nicht in die Verfügbarkeitsberechnung ein.

6.2 Verfügbarkeit

Wir sichern eine Verfügbarkeit von **98 % im Monatsmittel** zu, bezogen auf den Betrieb 24/7. Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten:

- angekündigte Wartungsfenster (Ziff. 6.1),
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt oder sonstiger Ereignisse außerhalb unseres Einflussbereichs (z. B. Störungen des öffentlichen Internets, großflächige Angriffe Dritter trotz angemessener Schutzmaßnahmen),
- Beeinträchtigungen, die auf Umstände in der Sphäre des Kunden zurückgehen (z. B. Fehlkonfiguration, eigene Netzwerk-/DNS-Probleme, vom Kunden eingebundene externe Skripte),
- Einschränkungen einzelner optionaler Zusatzdienste Dritter (z. B. Zahlungsdienstleister, Briefversand), sofern die Kernplattform erreichbar bleibt.

6.3 Aktualisierungen

Wir spielen regelmäßig neue Versionen ein und erweitern Kyvento kontinuierlich. Funktionsänderungen stellen keinen Serviceausfall dar, sofern der Funktionsumfang dieser Leistungsbeschreibung eingehalten wird.

7. Support

Umfang: Der Basis-Support ist in allen Tarifen enthalten und umfasst Unterstützung bei Fragen zu Leistung, Funktionalität und Betrieb von Kyvento sowie bei der Diagnose und Behebung von Störungen (First-Level-Support).

Kanäle: E-Mail an support@kyvento.com sowie In-App-Support-Tickets (inkl. Datei-Anhängen). Jede Anfrage erhält eine Ticket-Nummer. Telefonischer Support wird nicht angeboten.

Kern-Servicezeiten: Montag bis Freitag, 10–16 Uhr (bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen). Anfragen können jederzeit eingereicht werden; die Bearbeitung und die Reaktionszeiten laufen innerhalb der Kern-Servicezeiten.

Reaktionszeit: Wir reagieren auf qualifizierte Anfragen innerhalb von 1–2 Werktagen mit einer ersten qualifizierten Rückmeldung (Rückfrage, Vorgehensweise oder Lösungsvorschlag). Die Bearbeitung erfolgt priorisiert nach Schwere der Störung (kritisch → nicht dringend). Es bestehen keine darüber hinausgehenden Service-Level-Zusagen in den Basistarifen.

Nicht enthalten (auf Anfrage gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand): Einweisung/Schulung von Mitarbeitern, Entwicklung kundenspezifischer Anpassungen, Beratung zur Einsatzplanung, Support für Störungen, die wir nicht zu vertreten haben (z. B. Fehlkonfiguration von Drittsystemen des Kunden).

Diese Leistungsbeschreibung wird bei Funktionserweiterungen fortgeschrieben. Maßgeblich ist die jeweils unter kyvento.com/de/leistungsbeschreibung veröffentlichte Fassung; für Bestands-

verträge gilt: Erweiterungen jederzeit, keine einseitige Reduzierung des Funktionsumfangs.